



Rutin

Klagomålshantering

Skollag (2010:800) 4 kap 8 §

**Förskolan, grundskolan, grundsärskolan,
vuxenutbildningen och musikskolan**

2018-10-08



Rutin Klagomålshantering

1. Klagomål sker digitalt via E-tjänst www.eda.se/utbildning , men kan även lämnas in via telefon, per brev, e-post och muntligt. Den som tar emot anmälan ansvarar för att vidarebefordra klagomålet till registrering. Muntlig anmälan dokumenteras av mottagaren innan den lämnas vidare för registrering.
 2. Klagomålet lämnas till berörd förskolechef/rektor.
 3. Klagomål registreras/diarieförs av ansvarig assistent/administratör för respektive verksamhet.
 4. Senast inom fem arbetsdagar ska återkoppling ske till den klagande, för en skriftlig första återkoppling.
 5. Målet är att den slutliga handläggningstiden inte ska överstiga tio dagar, då återkoppling sker skriftligt till den klagande. Tar handläggningen längre tid ska den klagande meddelas innan den tionde dagen om detta, samt vad fördröjningen beror på.
 6. Klagomål dokumenteras och följs upp i det Systematiska kvalitetsarbetet.
 7. När ärendet är avslutat lämnas anmälan tillsammans med resultat på handläggningen till bildnings verksamhetschef, som arkiverar ärendet.
 8. Rapportering till Kommunstyrelsen
-